

Jaarverslag 2016 Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl

1. Inleiding

Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl (hierna: Woonbedrijf) heeft sedert 1 januari 2005 een onafhankelijke Klachtencommissie. De Klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is gebaseerd op het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties en voldoet aan de eisen van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Het reglement is daarnaast opgesteld in samenspraak met Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (hierna: HVW).

2. Samenstelling

In 2016 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- De heer mr. P. Kerkhofs, voorzitter;
- De heer W. Raaijmakers, plaatsvervangend voorzitter;
- De heer ing. H. Verhagen, lid (voorgedragen door Woonbedrijf);
- Mevrouw M. van der Heijden, lid (voorgedragen door HVW).

Op 31 december 2016 liep de benoeming van de heer Verhagen af. Hij is conform de benoemingsprocedure uit het reglement herbenoemd voor een derde en laatste termijn van 3 jaar.

De Klachtencommissie is ondersteund door een ambtelijk secretaris vanuit Woonbedrijf, in de persoon van de heer mr. B. Mous. Plaatsvervangend ambtelijk secretaris was mevrouw ing. C. Kommeren-Strijbosch. Zij heeft in 2016 geen bijeenkomsten bijgewoond.

3. Doel

Het naar aanleiding van klachten uitbrengen van onafhankelijke adviezen aan de directie van Woonbedrijf, waardoor de Klachtencommissie bijdraagt aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

4. Bijeenkomsten

In 2016 is de Klachtencommissie 9 keer in hoorzitting bijeen geweest voor de behandeling van in totaal 10 klachten. Daarnaast is overleg gevoerd met de directie en bestuurssecretaris van Woonbedrijf, de voorzitter van de RvC en het bestuur van HVW. Onder andere om het vastgestelde jaarverslag 2015 te bespreken.

5. Klachten

Woonbedrijf heeft een klachtenprocedure die bestaat uit twee stappen. Een ontevreden klant dient eerst een klacht in bij de interne organisatie. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de klant zich wenden tot de Klachtencommissie.

In 2016 zijn 271 klachten voor behandeling ingediend bij Woonbedrijf. Hiervan waren er slechts 34 gericht aan de Klachtencommissie (13% van het totaal). Van de klachten aan de Klachtencommissie hadden er 28 betrekking op de dienstverlening van de afdeling Wonen, 5 op de afdeling Vastgoed en 1 op de afdeling Bouwservice. Over de overige afdelingen zijn door de Klachtencommissie geen klachten ontvangen.

Er is in 2016 meer geklaagd dan in de twee voorgaande jaren het geval was (een toename van circa 12%). Hoewel het aantal klachten nog niets zegt over de gegrondheid ervan, is het een signaal dat de kwaliteit van de dienstverlening onder druk staat. Volgend jaarverslag zal blijken of het een incident betreft dan wel dat het structureler van aard is.

Het aantal klachten dat was gericht aan de Klachtencommissie handhaaft zich desondanks op hetzelfde niveau. De Klachtencommissie ziet dat klanten van Woonbedrijf steeds meer bekend raken met de klachtenprocedure en minder vaak rechtstreeks de Klachtencommissie benaderen, doch eerst hun klacht indienen bij de interne organisatie. De interne organisatie lijkt op haar beurt steeds beter in staat klachten in eerste aanleg op te lossen. Dit beeld is ook in 2016 bevestigd.

Ingediende klachten bij Woonbedrijf

Jaar	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	240	243	271
Klachten aan interne organisatie	212	209	237
Klachten aan Klachtencommissie	28	34	34

In artikel 6.1.a van ons reglement staat dat de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, als de klager de interne organisatie niet in staat heeft gesteld de klacht op te lossen. Woonbedrijf en de Klachtencommissie leggen deze regel zodanig uit, dat altijd de mogelijkheid wordt onderzocht een klacht zonder verdere tussenkomst van de Klachtencommissie af te handelen. Van de 35 klachten (inclusief 1 uit 2016 resterende klacht) gericht aan de Klachtencommissie, zijn er het afgelopen jaar 19 door de interne organisatie afgehandeld zonder verdere tussenkomst van de Klachtencommissie.

In slechts 1 geval heeft de Klachtencommissie de klager vooraf niet ontvankelijk bevonden, omdat de kwestie waarop de klacht betrekking had door Woonbedrijf reeds was voorgelegd aan de Huurcommissie. Enerzijds duidt ook dit op bekendheid met de klachtenprocedure bij klanten. Daarnaast is het gebruikelijk dat bij twijfel de klager de mogelijkheid wordt gegeven, om de klacht te verduidelijken ten overstaande van de Klachtencommissie. Meestal blijkt dan toch dat de klacht geheel of in ieder geval gedeeltelijk kan worden behandeld.

Klachten behandeld door Klachtencommissie

Jaar	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	28	34	34
Klachten ingediend het jaar ervoor	3	3	1
Klachten afgehandeld door interne organisatie	14	25	19
Klachten niet ontvankelijk	0	1	1
Klachten afgehandeld	14	10	11
Klachten nog in behandeling op 31/12	3	1	4

Er is 1 klacht daags voor de hoorzitting door de klager ingetrokken. De Klachtencommissie heeft uiteindelijk 10 klachten ter hoorzitting behandeld, waarvan 4 op locatie. In 1 geval is de klacht tijdens de hoorzitting geschikt. De directie van Woonbedrijf is hierover schriftelijk geïnformeerd.

Van de overige 9 behandelde klachten achtte de Klachtencommissie er 5 geheel ongegrond. Er werden 2 klachten gedeeltelijk gegrond en 2 geheel gegrond bevonden. Ook in 2016 was – net als in voorgaande jaren – het aantal ongegronde klachten groter dan het aantal gegronde klachten. Voor de nuance is het van belang te vermelden, dat de geschikte klacht waarschijnlijk gedeeltelijk gegrond zou zijn bevonden, indien daarover een advies zou zijn uitgebracht.

De directie heeft het afgelopen jaar op één uitzondering na integraal de adviezen van de Klachtencommissie overgenomen. Eenmaal is op onderdelen door de directie een andere invulling gegeven aan een advies.

In eerdere jaarverslagen heeft de Klachtencommissie blijvende aandacht gevraagd voor de voorbereiding op hoorzittingen en het opstellen van een verweerschrift. De interne organisatie heeft dit in de ogen van de Klachtencommissie goed opgepakt. Samen met een toenemende focus op het in eerste aanleg oplossen van klachten, heeft dit geleid tot een statistisch gezien prima resultaat.

Klachten afgehandeld door Klachtencommissie

Jaar	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	14	10	11
Klachten (deels) gegrond	4	2	4
Klachten ongegrond	6	6	5
Klachten ingetrokken	0	1	1
Klachten geschikt	2	1	1
Klachten aangehouden	1	0	0
Klachten niet ontvankelijk	1	0	0

Net als voorgaande jaren is er ook in 2016 een aantal keer een klacht ingediend over leefbaarheid en woonoverlast; 3 keer om precies te zijn. Er is in dat kader met name geklaagd over het optreden van Woonbedrijf in overlastsituaties tussen burens.

Er is daarnaast 8 keer geklaagd over de technische kant van de dienstverlening van Woonbedrijf. Meer specifiek ging het in 4 gevallen om de oplevering aan c.q. het betrekken van de woning door een nieuwe huurder. Ook is er 3 keer geklaagd over renovatie van c.q. groot onderhoud aan de woning, al dan niet in bewoonde staat. Slechts 1 keer betrof de klacht de beoordeling en afhandeling een reparatieverzoek.

In tegenstelling tot andere jaren zijn er in 2016 geen klachten over woningtoewijzing en de inschrijving als woningzoekende aan de Klachtencommissie voorgelegd.

Afgehandelde klachten naar onderwerp¹

Jaar	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	14	10	11
Betrekken woning	0	0	4
Huurbetaling	0	0	0
Afwikkelen huuropzegging/ontruiming	0	1	0
Leefbaarheid/overlast	7	5	3
Onderhoud woning/gemeenschappelijke ruimte	3	2	3
Reparatieverzoek	0	0	1
Woningtoewijzing/inschrijving	4	2	0
Overig	0	0	0

In 7 gevallen was de afdeling Wonen de verwerende partij, in 3 gevallen de afdeling Vastgoed en in 1 geval de afdeling Bouwservice. Dit betekent overigens niet dat deze afdelingen minder goed presteren dan andere afdelingen van Woonbedrijf. Bij met name de afdeling Wonen worden vanwege de veelheid aan klantencontacten en dienstverlening traditiegetrouw verreweg de meeste klachten ingediend.

¹ Een klacht heeft met enige regelmaat betrekking op meerdere facetten van de dienstverlening van Woonbedrijf. De tabel gaat uit van het zwaartepunt van de klacht.

Afgehandelde klachten naar afdeling

Jaar	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	14	10	11
Wonen	12	9	7
Bestuursondersteuning	0	0	0
Vastgoed	0	1	3
Bouwservice	2	0	1
Bedrijfsondersteuning	0	0	0
Districtsondersteuning (inclusief Klantenservice)	0	0	0

6. Essenties gegronde en geschikte klachten

De essenties van de (gedeeltelijk) gegronde klachten zijn als volgt:

1. De klager stelt dat de afwatering van de tuin van zijn nieuwbouwhuurwoning niet volstaat. Het probleem is al langer bekend en Woonbedrijf treedt onvoldoende doortastend op teneinde het gebrek te verhelpen. De klager wil spoedig herstel en daarnaast een compensatie voor gedeerd woongenot. De Klachtencommissie acht de wateroverlast voor Klager en zijn gezin zodanig, dat er sprake is van een gebrek in huurrechtelijke zin. Natuurlijk heeft de Klachtencommissie begrip voor het feit dat Woonbedrijf de aannemer eerst tot nakoming c.q. herstel van het gebrek wil bewegen. Maar dat mag niet ten koste gaan van een oplossing voor de klager, hetgeen wel is gebeurd. Toen bleek dat de aannemer niet per omgaande de wateroverlast wilde verhelpen, had Woonbedrijf de regie naar zich toe moeten trekken. Woonbedrijf is echter te laat in actie gekomen, waardoor de wateroverlast onnodig lang voort duurt. De Klachtencommissie vindt het correct dat Woonbedrijf aanbiedt om de achtertuin bestratingsklaar te maken voor Klager. Gezien de lange en naar zijn aard aanzienlijke beperking van het woongenot, kan een financiële compensatie evenwel niet uitblijven. Eventuele schade die Woonbedrijf hierdoor lijdt, kan zij trachten te verhalen op de aannemer. *N.B.: de directie vindt niet dat de bevoegdheid van de Klachtencommissie zo ver strekt, dat zij de toekenning en met name de hoogte van een schadevergoeding toetst. Te meer, omdat via de landelijke Huurcommissie voor de afhandeling van gebreken, inclusief een mogelijkheid tot huurrestitutie, een specifieke procedure in het leven is geroepen. Het is de Klachtencommissie volgens haar eigen reglement toegestaan, dat zij dergelijke klachten doorverwijst. De directie vindt dat de Klachtencommissie in klagers geval dit had moeten doen. De directie vindt evenwel niet dat de klager daarvan de dupe mag worden. Wel is het bedrag van de financiële compensatie in lijn gebracht, met hetgeen enkele andere huurders in zijn straat met dezelfde mate van overlast, via de Huurcommissie hebben ontvangen. Daarnaast is naar aanleiding van deze casus een gesprek gevoerd tussen directie en bestuurssecretaris én de Klachtencommissie.*
2. De klager beticht medewerkers van Woonbedrijf van leugens, partijdigheid en discriminatie in relatie tot de overlastproblematiek met de burens. Daarnaast heeft Woonbedrijf zonder overleg toestemming verleend aan de burens om een grensoverschrijdende overkapping te bouwen in de achtertuin. Woonbedrijf had volgens de Klachtencommissie beter moeten onderzoeken en motiveren of er in huurrechtelijke zin sprake is van een gebrek, indien de overstek de erfgrans overschrijdt. Te meer nu de klager foto's heeft aangeleverd waaruit zou blijken, dat de overkapping over de erfgrans komt.

Concreet dient Woonbedrijf daarom nogmaals te onderzoeken en duidelijk te motiveren of de klager in redelijkheid in zijn woongenot wordt aangetast. Daarbij worden ook zijn constatering en bevindingen meegewogen. Leugens, partijdigheid en discriminatie door medewerkers van Woonbedrijf zijn onvoldoende aangetoond. Behoudens de aantijgingen van de klager zelf is hiervoor geen duidelijk bewijs aangeleverd.

3. Het woongenot van de klager wordt al geruime tijd aangetast door het geluid van een windgong. Woonbedrijf is van opvatting dat niet is aangetoond dat er sprake is van een overlastsituatie. De burens willen de windgong niet verwijderen, daarom dient de klager de situatie te accepteren. Naar aanleiding van de hoorzitting is besloten aanvullend onderzoek uit te voeren naar de hinder van de windgong en met name of deze onacceptabel is. De Klachtencommissie constateert dat het aanvullende onderzoek door Woonbedrijf slechts beperkt antwoord geeft op de vraag of er sprake is van overlast in objectieve zin en acht zulks niet uitgesloten. De Klachtencommissie vindt alles overwegend, dat Woonbedrijf een positie dient in te nemen ten faveure van Klager. De burens dienen nogmaals uitdrukkelijk en met klem te worden verzocht én zo nodig te worden gesommeerd de windgong te verwijderen. Mochten zij hier geen gevolg aan geven – en blijkt alsdan ook niet dat de burens, afgezet tegen het belang van de klager bij het hebben van ongestoord woongenot, enig te respecteren belang hebben bij behoud van de windgong – dan kan hierna met de opgedane kennis en ervaringen, alsnog overwogen worden een juridische procedure te starten.
4. De klager geeft aan dat Bouwservice hem ten onrechte aansprakelijk houdt voor schade aan het aanrechtblad als gevolg van een lekkage. Bouwservice heeft volgens de Klachtencommissie in onvoldoende mate kunnen aantonen, dat de klager de lekkage eerder had moeten opmerken en melden. Echter, de klager heeft (wellicht onbedoeld) zelf eraan bijgedragen dat de vaststelling van de exacte oorzaak en duur van de lekkage niet mogelijk is geweest, door uit eigen beweging en zonder gegronde reden de keukenkraan te vervangen. Concreet wordt daarom nog 25% van de kosten om het aanrechtblad te vervangen bij hem in rekening gebracht.

De essentie van de geschikte klacht is als volgt:

1. De klager geeft aan dat diverse afspraken met betrekking tot het renoveren van de woning onvoldoende zijn nagekomen. Het betreft onder andere de schuur, zolder en badkamer die niet of anders zijn gerealiseerd dan vooraf is gecommuniceerd. In het verweerschrift werd al gesteld dat de communicatie vanuit Woonbedrijf op punten beter had gekund. Ter hoorzitting hebben de aanwezige medewerkers dit ook erkend. De klager heeft daarnaast aangegeven dat het pijnpunt feitelijk de badkamer is. De gerenoveerde doucheruimte is te klein en de klager geeft de voorkeur aan een ruimere badkamer, zoals in eerste instantie eigenlijk ook klagers bedoeling was om aan te vragen. Woonbedrijf heeft vervolgens voorgesteld om de helft van de kosten voor sloop en afschrijving van de waarde van de doucheruimte voor haar rekening te nemen. De andere helft zal worden verwerkt in de maandelijkse huurverhoging voor een ruimere badkamer met inloopdouche, wastafel en toilet. Deze werkzaamheden zullen in bewoonde staat worden uitgevoerd.

7. Ongevraagde adviezen

De Klachtencommissie heeft 1 keer een ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf. De directie heeft dit aanvullende advies overgenomen. Het betreffende advies luidt als volgt:

1. Naar aanleiding van een ongegronde klacht over groot onderhoud in bewoonde staat (meer specifiek over een financiële compensatie voor de kosten van huisvesting elders gedurende de uitvoering van de werkzaamheden) heeft de klachtencommissie geadviseerd dat Woonbedrijf nog scherper mag zijn in haar communicatie richting huurders. Het gaat dan met name om de motivatie een project niet tot een renovatie maar groot onderhoud te bestempelen, de gevolgen van persoonlijke keuzes, het feit dat voorzieningen zijn bedoeld om het verblijf dragelijker te maken tijdens de uitvoering en dat de keuze van de huurder voor een tijdelijk verblijf elders voor eigen rekening komt. Een ander communicatieaspect is de gehanteerde terminologie van de door Woonbedrijf ingeschakelde aannemer. Als er geen sprake is van een renovatie, dan is het aan te bevelen om die term dan ook niet te gebruiken.

8. Acties in 2016

De Klachtencommissie heeft de jaarlijks terugkerende zelfevaluatie en de evaluatie van het klachtenproces schriftelijk uitgevoerd aan de hand van het concept jaarverslag 2016. De eerder naar 2016 doorgeschoven aanpassingen van het reglement van de Klachtencommissie zijn wederom niet doorgevoerd. Ten slotte heeft naar aanleiding van een advies van de Klachtencommissie de klager een klacht ingediend bij de Commissie AedesCode.

Zelfevaluatie

Samengevat is de Klachtencommissie net als voorgaande jaren tevreden over de kwaliteit van de door haar behandelde klachten c.q. uitgebrachte adviezen. Al is in een geval het advies door de directie niet geheel opgevolgd. Uitzonderlijk kijkend naar andere jaren. Desondanks vindt de Klachtencommissie het niet bezwaarlijk als incidenteel de directie een andere opvatting heeft. Mits dit deugdelijk kan worden gemotiveerd. En in de betreffende zaak is dat ook zo gebeurd (zie de toelichting bij geïllustreerde klacht 1).

Naar aanleiding van deze klacht is er een gesprek geweest tussen de Klachtencommissie en de directie. Woonbedrijf wil dat de Klachtencommissie terughoudend is voor wat betreft het toekennen en met name het vaststellen van de hoogte van schadevergoedingen. Te meer als daarvoor een specifieke rechtsgang is gecreëerd bij de landelijke Huurcommissie.

De Klachtencommissie heeft begrip hiervoor, maar vindt ook dat Woonbedrijf beter vooraf duidelijk kan aangeven waarom zij vindt dat de Klachtencommissie over een bepaalde kwestie geen uitspraak kan doen. De Klachtencommissie zal dit vervolgens in haar afwegingen betrekken.

Verder is de samenwerking tussen de commissieleden onderling op basis van wederzijds respect en met oog voor elkaars achtergrond en specifieke deskundigheid. Ook de ondersteuning vanuit Woonbedrijf wordt als kwalitatief goed ervaren. Hoewel de secretaris een medewerker is van Woonbedrijf, werkt hij in praktijk onafhankelijk.

Evaluatie proces klachtafhandeling

De Klachtencommissie ziet dat de voorbereiding op hoorzittingen – waaronder een deugdelijk verweerschrift en goede dossierkennis – over het algemeen op niveau is. De Klachtencommissie heeft de indruk dat klachtafhandeling bij de interne organisatie is verbeterd. Klachten beginnen steeds meer onderdeel uit te maken van het dagelijkse werk en worden opgepakt in onderlinge verbinding tussen medewerkers en hun leidinggevende. Aandachtspunt is de toename van het aantal klachten aan Woonbedrijf in 2016. Zoals reeds gemeld zal volgend jaarverslag blijken of dit een incident betreft dan wel dat het structureler van aard is.

Hoorzittingen vinden in toenemende mate plaats op locatie. Bij klachten over reparaties, onderhoud en renovaties gaat de Klachtencommissie vaak persoonlijk poolshoogte nemen. De hoorzitting zelf verloopt dan soms net wat minder gestructureerd. Een aandachtspunt voor de Klachtencommissie. Het grote voordeel is dat de Klachtencommissie een veel beter beeld krijgt van hetgeen er speelt. En dat komt uiteindelijk de advisering ten goede.

Reglement Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft geconstateerd, dat omwille van het proces van klachtafhandeling en het kaderen van haar bevoegdheden, enkele aanpassingen in het reglement nodig zijn. Echter de herziene Woningwet beoogt tevens een aanpassing van het klachtrecht bij woningcorporaties.

De concrete uitwerking laat landelijk nog op zich wachten en wordt waarschijnlijk in de loop van 2017 bekend gemaakt. De sleutelvragen zijn of de klachtencommissies bij de woningcorporaties blijven of dat er een landelijke of regionale klachtencommissie wordt ingesteld, alsmede of er een uniform klachtenreglement komt en hoe dit zal luiden.

In overleg met Woonbedrijf is daarom besloten, om dit af te wachten en vooralsnog de wijzigingen niet door te voeren. De Klachtencommissie acht het huidige reglement van voldoende kwaliteit om er ook in 2017 mee te kunnen werken.

Commissie Aedescode

De Klachtencommissie heeft medio 2015 een klacht behandeld van een huurder van een appartementencomplex over onder andere het vervangen van de sleutels van de centrale toegangsdeur, het plaatsen van een afscheiding met afsluitbare deur in de algemene ruimte en de wijze waarop een opruimactie van diezelfde algemene ruimte is uitgevoerd.

Woonbedrijf heeft de huurder niet altijd op de juiste wijze geïnformeerd. Echter, in overwegende mate is correct jegens hem gehandeld, met de juiste intenties en zonder bedoeling om hem te beperken in zijn woongenot. De klacht is door de Klachtencommissie daarom in zijn geheel niet gegrond bevonden. Daarnaast is naar aanleiding van de klachtbehandeling een ongeraagd organisatieadvies uitgebracht met betrekking tot de opruimactie. De directie heeft deze adviezen integraal overgenomen.

De huurder vindt dat het advies niet deugdelijk is gemotiveerd en dat het per klachtonderdeel een uitspraak had moeten bevatten. Hij heeft hierover zijn beklag gedaan bij de Commissie Aedescode. De Commissie Aedescode heeft zijn klacht gedeeltelijk gegrond bevonden, maar Aedes heeft daar vooralsnog geen verdere consequenties aan verbonden.

Woonbedrijf vindt echter dat de klacht van de huurder niet ontvankelijk had moeten worden verklaard. Ook inhoudelijk en procesmatig heeft Woonbedrijf ernstige bezwaren tegen de uitspraak van de Commissie AedesCode. De bezwaren zijn beknopt toegelicht in een brief aan de Commissie AedesCode. De secretaris van de Commissie AedesCode heeft laten weten dat de brief in haar vergadering van 1 februari 2017 zal worden besproken.

Eind 2016 heeft de huurder zich gemeld bij de Klachtencommissie en verzocht om een juridische toets op de afzonderlijke klachtonderdelen. In het oorspronkelijke advies heeft de Klachtencommissie aangegeven dat zij niet in het leven is geroepen, om klachten te toetsen aan relevante wet- en regelgeving. Voor een oordeel hierover dient een klager naar de kantonrechter te gaan. De Klachtencommissie toetst of conform beleid is gehandeld en daar kunnen juridische aspecten een rol spelen.

Desondanks is besloten om het verzoek van de huurder aan te houden. In ieder geval totdat er duidelijkheid is omtrent het bezwaar van Woonbedrijf tegen de uitspraak. De huurder is daarover geïnformeerd.

9. Geplande acties voor 2017

De Klachtencommissie heeft de volgende acties gepland:

- Een evaluatie van het reglement, het proces van klachtafhandeling en het eigen functioneren. Indien nodig worden naar aanleiding van deze evaluaties wijzigingen voorgesteld.
- Gesprekken met de directie, RvC en interne organisatie van Woonbedrijf, alsmede het bestuur van HVW, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.
- In 2017 wordt naar verwachting duidelijk op welke wijze het klachtrecht bij woningcorporaties georganiseerd zal gaan worden. Indien dit nodig blijkt, zal het klachtenproces en/of het reglement worden aangepast.

De Klachtencommissie is van mening ook in 2016 een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

Eindhoven, 17 maart 2017



mr. P.L. Kerkhofs
voorzitter Klachtencommissie